



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

## “SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA ORGANIZACIÓN”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Administración**

**Autores:**

Karol Nathaly, Vidal Rebaza  
Jessica, Zamalloa Damián

**Asesor:**

Dr. Lucio Wilfredo Olórtiga Cóndor

Trujillo - Perú

2018

## ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor Dr. Lucio Wilfredo Olórtiga Córdor, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, carrera profesional de Administración, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación, desarrollo, revisión de fondo y forma (cumplimiento del estilo APA y ortografía) y verificación en programa de antiplagio del trabajo de Investigación del o los estudiantes(s)/egresado(s):

☐ Karol Nathaly, Vidal Rebaza

☐ Jessica, Zamalloa Damián

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de Investigación, titulado “Satisfacción laboral y su Influencia en el Desempeño del Personal Administrativo de una Organización”, para optar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas en forma y fondo, por lo cual **AUTORIZA** su presentación.

Trujillo, 14 de julio de 2018

  
Dr. Lucio Wilfredo Olórtiga Córdor  
Asesor

## ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Director/Coordinador LUIGI VATSLAV CABOS VILLA, de la carrera de ADMINISTRACIÓN de la Universidad Privada del Norte, ha procedido a realizar la evaluación del Trabajo de Investigación del (o los) estudiante (s)/egresado (s):

☐ VIDAL REBAZA KAROL NATHALY  
(Nombre completo de estudiante o egresado)

☐ ZAMALLOA DAMIÁN JESSICA  
(Nombre completo de estudiante o egresado)

Para aspirar al grado de bachiller con el Trabajo de Investigación titulado SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA ORGANIZACIÓN

Luego de la revisión, en forma y contenido, del Trabajo de Investigación expresa el siguiente resultado:

☐ Aprobado

Calificativo:

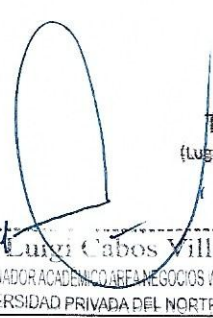
( ) Excelente: De 20 a 18.

( ) Sobresaliente: De 17 a 15.

☒ Bueno: De 14 a 13.

☐ Desaprobado

Trujillo, 18 de ENERO del 2019  
(Lugar) (día) (mes) (año)

  
Ing. Luigi Cabos Villa  
COORDINADOR ACADÉMICO AREA NEGOCIOS I/A  
UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

Ing. Luigi Vatslav Cabos Villa

Coordinador de Carrera

## DEDICATORIA

*A Dios por cuidarme y guiarme siempre. A mi amado esposo Edward Alonso Rojas Ganoza, por su amor y apoyo incondicional en todo momento, y, a mi querido padre Adriel Zamalloa Gonzales por sus sabias palabras y consejos.*

*También quiero dedicar este trabajo, a mi querida madre, quien se encuentra ahora gozando en la presencia de Nuestro Señor Jesucristo.*

**Jessica Zamalloa Damián**

*Este trabajo se lo dedico a Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban.*

*A mis padres por su apoyo y consejos, por su comprensión y amor, y por ayudarme con todos los recursos necesarios para estudiar y realizar este trabajo.*

**Karol Nathaly Vidal Rebaza**

## AGRADECIMIENTO

Queremos agradecer a Dios por cuidarnos y guiarnos en todo momento, a nuestros padres y familiares nos brindaron su comprensión y apoyo incondicional y supieron ser parte de nuestras luchas constantes en esta etapa de estudios.

No podríamos dejar pasar el agradecimiento a nuestro profesor Dr. Lucio Olórtiga Cóndor, quien con su conocimiento y consejos fue la guía principal para la realización de este trabajo.

Estamos seguras que nuestras metas planteadas darán fruto en el futuro y por ende nos debemos esforzar cada día para ser mejores personas en todo lugar sin olvidar el respeto que engrandece a cada una de nosotras.

## **Tabla de contenido**

<b>ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>2</b>
<b>ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>3</b>
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</b>	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA</b>	<b>102</b>
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS</b>	<b>155</b>
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</b>	<b>21</b>
REFERENCIAS	23

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resúmenes de revisiones sistemáticas.....	13
Tabla 2. Artículos incluidos en la revisión según las palabras clave utilizadas.....	15

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Identificación del trabajo de investigación.....	20
------------------------------------------------------------	----



## RESUMEN

El funcionamiento armonioso de una Organización, requiere de una satisfacción laboral propicia donde el desempeño laboral del personal administrativo influya en la organización de manera positiva en todos sus aspectos, en un correcto ambiente de trabajo. Por esta razón, con el presente trabajo de investigación de revisión sistemática, requiere brindar diferentes alternativas para poder dar a conocer opciones de mejora hacia la satisfacción laboral en el colaborador de hoy; y así llevar a cabo un trabajo de investigación correcta y poder motivarlos para que realicen sus actividades diarias más eficientes y sea beneficioso para la organización y para ellos mismos.

Se procede a detallar todos los aspectos que se relacionan con la influencia de la satisfacción laboral y el desempeño del personal administrativo en la organización, su objetivo es iniciar un análisis y ver cuáles son los aspectos que influyen en la satisfacción laboral logrando fomentar un ambiente de trabajo motivador y agradable para su personal administrativo e incrementar su desempeño laboral.

**PALABRAS CLAVES:** Satisfacción Laboral, desempeño laboral, influencia en una organización,

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La Satisfacción Laboral influye de manera determinante en el desempeño del trabajador o personal administrativo dentro de una empresa privada o pública.

Teniendo en claro que la Satisfacción Laboral es un indicador que muestra si el colaborador realmente se siente satisfecho con el trabajo que realiza a diario en su institución, y siendo el ente principal dentro de una organización; no se debe tomar de una forma ligera este tema tan importante, ya que si el trabajador realiza sus labores de manera eficiente y eficaz, y se siente satisfecho con el trabajo que realiza día a día, todo esto repercutirá en beneficio de la organización y en su satisfacción personal.

¿Qué se conoce sobre Satisfacción Laboral y su influencia en el desempeño del personal administrativo de una organización?, los argumentos son muchos, pero todos coinciden que la satisfacción laboral es de gran relevancia para el buen desempeño del personal en su ámbito de trabajo, el cual redundará en el crecimiento de su organización.

Según Charaja y Mamani, en su artículo **“Satisfacción Laboral y Motivación de los Trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – Puno – Perú, 2013”** indica que. Los trabajadores son fundamentales para el éxito de cualquier organización, ya que son ellos quienes hacen uso de los demás recursos que posee toda organización para alcanzar los objetivos planteados. Para que esto sea posible, es necesario que los trabajadores tengan una buena satisfacción laboral y se sientan motivados, pues de estos factores depende su desempeño individual y grupal. La satisfacción laboral y motivación son importantes, ya que, si estos elementos estarían bien conducidos y desarrollados, la Dirección de Comercio Exterior y Turismo – DIRCETUR Puno estaría en condiciones más favorables para alcanzar sus objetivos y lograr que el personal se sienta satisfecho en la realización de su trabajo. Además, con el mejoramiento del funcionamiento de estos factores en la DIRCETUR Puno, se podrá brindar un mejor servicio al público, interno y externo; los trabajadores llegarían a ser más competitivos y eficientes en su área de trabajo.

Por otra parte, Valencia, en su tesis **“Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American”** (2014) indica que. La satisfacción puede definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, basándose ésta en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo. Estas actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “debería ser”. La satisfacción laboral es un motivo en si mismo, es decir, el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para lograr ésta. Para otros, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha.

Es preciso resaltar que el estado anímico de los trabajadores, tiene mucha relación con la satisfacción laboral de cada uno de ellos, pues esto nos indica que algunas organizaciones u empresas no crecen, por lo que no siempre se debe a que el personal no rinde, entonces se podría

afirmar que dicho personal se siente insatisfecho con las labores que desempeña, motivando un estrés y estado emocional negativo.

Por lo que, según Marín y Plasencia, en su artículo **“Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado”** (2017) nos dice que. La satisfacción laboral en cambio, es un estado emocional positivo que se deriva de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de un individuo, marcado por el balance final entre el rol que cada trabajador quiere cumplir y el rol que finalmente desempeña.

Gómez, Clemente, Carrera y Crego, en su artículo titulado. **“Cuidados paliativos gerontológicos: influencia de las condiciones laborales y burnout en el personal de enfermería”** (2016) refiere que. El sentimiento de sobrecarga y la presión asistencial, junto con su efecto en la vida familiar, son importantes factores que contribuyen al estrés de los profesionales en cuidados paliativos. Según Flórez<sup>10</sup>, el servicio nocturno, el trabajo en los fines de semana, los turnos fijos y largos, el trabajo duro, los bajos salarios en comparación con la alta responsabilidad y el esfuerzo realizado son algunos de los factores que conducen al estrés en los profesionales.

Como prueba de ello observamos lo estudiado por Quiroz y Saco<sup>11</sup>, donde a mayor satisfacción laboral menor presencia de indicadores de burnout. Otros muchos autores llegaron a la misma conclusión, donde existe una clara relación entre el grado de satisfacción laboral y el burnout. Por este motivo es necesario llevar a cabo un estudio donde se analice la satisfacción laboral para intentar reducir al máximo los niveles de estrés laboral del personal de enfermería de cuidados paliativos. Después de tener una idea más clara del tema; el objetivo de estudio es analizar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal administrativo de una organización.

Güilgüiruca, y Herrera en su artículo **“Salud laboral en un Centro Penitenciario de Chile: una mirada desde las políticas de Recursos Humanos”** (2014) redacta. Por otra parte, la satisfacción laboral es una variable importante para las organizaciones, demostrado es su impacto en el desempeño laboral, la intención de rotación, el ausentismo, el bienestar, y en estados positivos como el engagement, siendo una variable intermedia asociadas a resultados organizacionales ampliamente estudiada. Algunos autores, la definen como una actitud o conjunto de actitudes hacia el trabajo que pueden provocar en el empleado juicios evaluativos positivos o negativos, sin embargo, no se trataría de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.

En tal sentido al describir el nivel de influencia de la satisfacción laboral y el nivel de desempeño de los colaboradores o trabajadores, se relacionan ambas variables el cual nos permite el desarrollo de este estudio, y así darnos cuenta del gran compromiso que tienen las organizaciones para con sus colaboradores; tratando de que estos se sientan identificados con su empresa, no de una manera forzada, sino porque se sienten parte de ella, debido a que existe una armonía dentro de la organización.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

El tipo de estudio a utilizar, es mediante la revisión sistemática referente a la satisfacción laboral y su influencia en el desempeño del personal administrativo de una organización.

Según Román, Matzumura, y Gutiérrez, en su artículo **satisfacción laboral en el Servicio de Rayos X de una Institución Privada de Salud de Lima, Nivel III-4, 2015**. Indica que, la satisfacción laboral se refiere a las actitudes del empleado hacia su trabajo real en comparación con su trabajo ideal, y la relación de estas con su vida en general, influyen factores del propio empleado como: necesidades, valores, rasgos personales y habilidades, los cuales se verán afectados en ocasiones por aspectos del empleo como: condiciones favorables, identidad y significación de las tareas, supervisión, autonomía, recompensas, seguridad en el empleo y promociones entre otros.

La Satisfacción Laboral, es vista como el conjunto de actitudes que se tienen ante el trabajo, considerándose lo que el sujeto piensa acerca de él y las actitudes y sentimientos que se generan a partir de ello (Boluarte, 2014).

Por otra parte, abordando sobre el personal administrativo de una organización; Sierra, en su tesis **“Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la empresa Metal Graf, del distrito de San Martín de Porres, Año 2017”**, cita a Stephen, Robbins y Judge (2013) quienes señalan que. El desempeño laboral; se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o a la realización de las tareas administrativas. Aquí se incluyen la mayoría de las tareas en una descripción convencional de puestos”.

Quevedo, en su tesis **“Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Molinera Inca S.A. - planta galletas en el año 2015”** indica que. El factor humano desempeña el papel más importante dentro de las empresas y se le considera la clave del éxito de la misma. En este sentido, la gestión de recursos humanos es interpretada como la esencia de la gestión empresarial. De esta manera una organización puede desenvolverse de manera eficiente, permitiendo así ayudar a crear una mejor condición y ambiente de trabajo en el cual sus empleados estén motivados, seguros y preparados para realizar sus funciones. La gestión de recursos humanos constituye un factor básico para que la empresa pueda adquirir altos niveles de competitividad, calidad y productividad.

El personal administrativo, es definido también por Quiñones, (2013) en su tesis **“El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas (PUCESE)”** manifiesta que. El talento humano es hoy en día lo más valioso dentro de una organización y no cabe duda de que muchos trabajadores se sienten insatisfechos con el empleo actual o con el clima organizacional existente en un momento específico de su vida y esto ha generado una preocupación para muchos gerentes o directivos. De no existir un eficiente clima organizacional, estos problemas se volverán más importantes con el paso del tiempo.

Después de haber realizado una revisión sistemática de nuestras variables por separado; se decide que, en función al problema formulado, optar por realizar el diseño de investigación no experimental – transversal, aquí se observan los fenómenos tal como son sin manipularlos con el fin de poder analizarlos; esto ayudará a relacionar la influencia de la satisfacción laboral con el desempeño del personal administrativo en momentos determinados.

### Proceso de Revisión:

Todas las revisiones sistemáticas, fueron analizadas y a la vez codificadas de manera independiente por dos investigadoras, quienes analizaron hasta dos lecturas de los mismos como son: fuente, diseño metodológico, país y breve resumen.

**Tabla 1**

#### *Resúmenes de Revisiones Sistemática*

Fuente	Diseño Metodológico	País	Breve resumen
Román, Matzumura, y Gutiérrez, 2017	Revisión	Perú	Indica que Dado que la satisfacción laboral se refiere a las actitudes del empleado hacia su trabajo real en comparación con su trabajo ideal, y la relación de estas con su vida en general, influyen factores del propio empleado como: necesidades, valores, rasgos personales y habilidades, los cuales se verán afectados en ocasiones por aspectos del empleo como: condiciones favorables, identidad y significación de las tareas, supervisión, autonomía, recompensas, seguridad en el empleo y promociones entre otros.
Boluarte, 2014	Revisión	-	La Satisfacción Laboral, es vista como el conjunto de actitudes que se tienen ante el trabajo, considerándose lo que el sujeto piensa acerca de él y las actitudes y sentimientos que se generan a partir de ello
Sierra, 2017	Revisión	Perú	Stephen, Robbins y Judge (2013) quienes señalan que. El desempeño laboral; se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o a la realización de las tareas administrativas. Aquí se

			incluyen la mayoría de las tareas en una descripción convencional de puestos". (p.555).
Quevedo, 2015	Revisión	Perú	El factor humano desempeña el papel más importante dentro de las empresas y se le considera la clave del éxito de la misma. En este sentido, la gestión de recursos humanos es interpretada como la esencia de la gestión empresarial. De esta manera una organización puede desenvolverse de manera eficiente, permitiendo así ayudar a crear una mejor condición y ambiente de trabajo en el cual sus empleados estén motivados, seguros y preparados para realizar sus funciones. La gestión de recursos humanos constituye un factor básico para que la empresa pueda adquirir altos niveles de competitividad, calidad y productividad
Quiñones, 2013	Revisión	Ecuador	El talento humano es hoy en día lo más valioso dentro de una organización y no cabe duda de que muchos trabajadores se sienten insatisfechos con el empleo actual o con el clima organizacional existente en un momento específico de su vida y esto ha generado una preocupación para muchos gerentes o directivos. De no existir un eficiente clima organizacional, estos problemas se volverán más importantes con el paso del tiempo.

**Fuente:** Elaboración propia

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

Mediante la presente revisión sistemática, se llegó a analizar diez investigaciones científicas, las cuales contribuyen a ampliar el conocimiento respecto al tema “Satisfacción Laboral y su Influencia en el Departamento del Personal Administrativo de una organización”; dando como resultado el siguiente análisis de datos:

**Tabla 2**

*Artículos incluidos en la revisión según las palabras clave utilizadas*

Base de datos	N° de consultas	Término	Título de investigación	Conclusión
ScieloPerú	5	Satisfacción Laboral	Satisfacción Laboral y Motivación de los Trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – Puno – Perú, 2013	<p>Los trabajadores de la DIRCETUR Puno, Respecto a la satisfacción laboral y motivación, muestran una diferencia entre lo intrínseco y extrínseco.</p> <p>En lo intrínseco los indicadores que fueron considerados por los trabajadores como satisfechos son: logro y responsabilidad, y como motivadores las necesidades de autorrealización y estima.</p> <p>Y en la parte extrínseca los indicadores que fueron considerados por los trabajadores son: salario, beneficios sociales y políticas.</p> <p>Y como motivadores las necesidades</p>

		sociales, de seguridad y fisiológicas.
Satisfacción Laboral	Satisfacción Laboral en el servicio de rayos X de una institución privada de salud de Lima	La satisfacción laboral fue alta en el servicio, pero en el análisis, se definió que es el ambiente físico en donde la institución debe mejorar, en comparación a las prestaciones recibidas y la supervisión.
Satisfacción Laboral	Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado.	La relación entre la motivación y la satisfacción laboral es de una baja correlación positiva. El nivel de la satisfacción laboral fue “medianamente motivada”. El nivel de la satisfacción laboral fue medianamente satisfecho.
Influencia en el Desempeño Laboral en personal.	Cuidados paliativos gerontológicos: influencia de las condiciones laborales y <i>burnout</i> en el personal de enfermería	Existe cansancio emocional y despersonalización en el personal de enfermería de las unidades de cuidados paliativos que trabajan con pacientes gerontológicos terminales.  Se han creado un perfil laboral ideal para



poder trabajar en estas unidades sin manifestar un grado de estrés laboral elevado.

Satisfacción  
en el  
Desempeño  
en el  
personal.

Salud laboral en un  
Centro Penitenciario  
de Chile: una mirada  
desde las políticas de  
Recursos Humanos

El presente artículo los hallazgos demuestran que el 77% y 88% presentan entre moderado y alto engagement y moderada y alta satisfacción laboral respectivamente.

Además, el 24% de la variancia del engagement de los funcionarios, se explica por las políticas orientas a promover los intereses personales, y el 32% de la varianza de la satisfacción laboral es por las políticas de autoeficacia e interese personales.

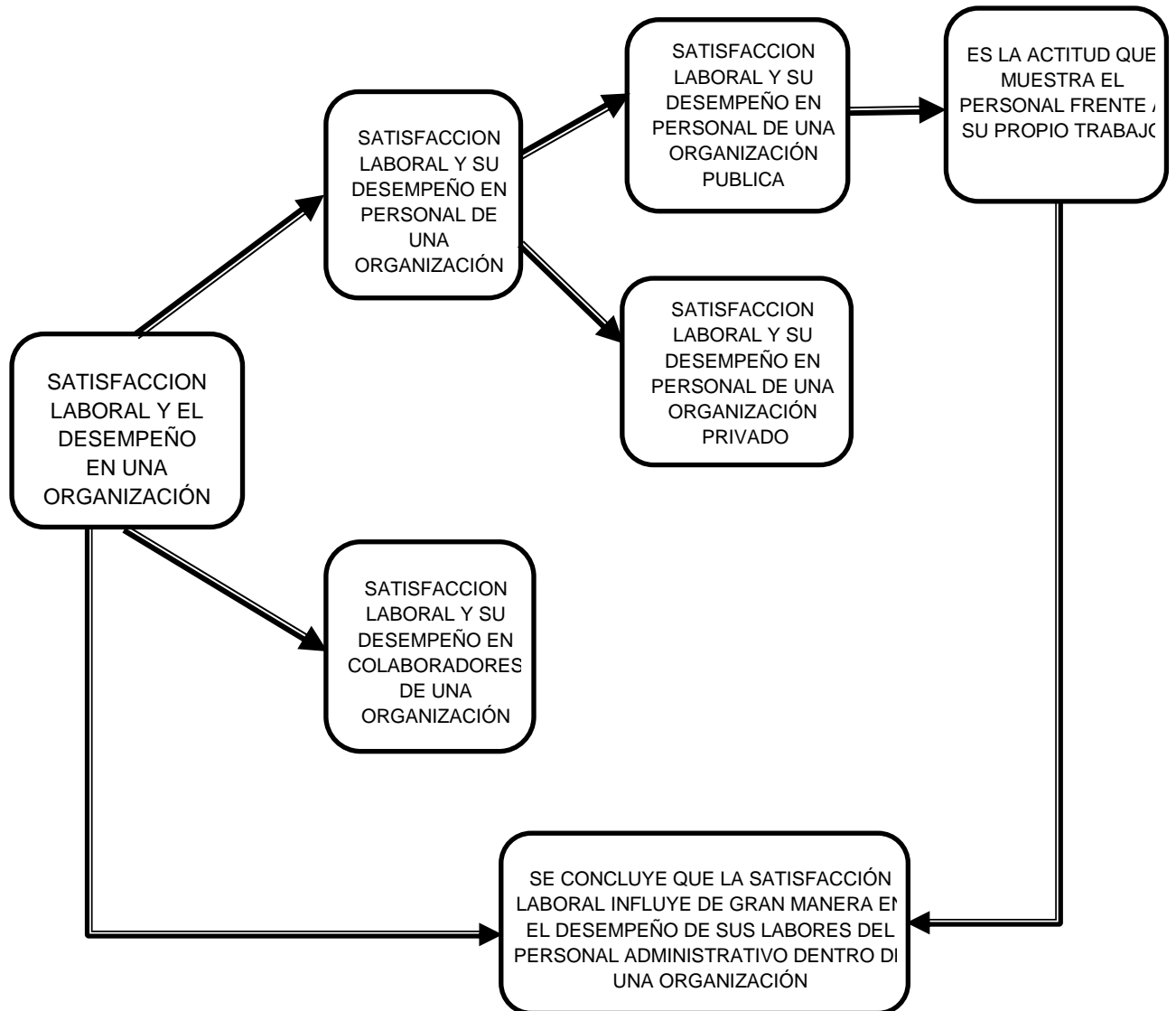
UASB DIGITAL Repositorio Institucional de la Organización de la Comunidad Andina. CAN	1	Influencia en el Desempeño Laboral	Influencia de la Satisfacción Laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu- American.	A través del método chi cuadrado se comprobó que la satisfacción laboral influye en el desempeño de los empleados, ya que se determinó que su insatisfacción incide en su rendimiento, generando bajo desempeño debido a la inconformidad de los procesos administrativos en su empresa.
Repositorio Digital Institucional UCV	2	Satisfacción Laboral	Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral de la empresa Metal Graf, del Distrito de san Martin de Porres, año 2017.	Se determinó que el Clima Organizacional si influye significativamente en el desempeño laboral en la Empresa Metal Graf, además existe una correlación positiva baja entre las variables de estudio.
		Influencia en el Desempeño Laboral.	Influencia de la Cultura organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Molinera Inca S.A. – Planta Galletas en el año 2015	La propuesta de mejora se correlacionó las dimensiones de cultura organizacional con las variables del desempeño laboral, encontrando la más alta correlación en la dimensión de cultura: orientación a los equipos y la dimensión del desempeño,

			relaciones interpersonales que determina una correlación positiva fuerte, al mismo tiempo estas dos dimensiones muestran deficiencias al ser calificadas como regular y baja, por lo que se propuso un programa de reconocimiento de trabajo en equipo mensual que permite elevar el nivel de desempeño de la empresa.
Repositorio Digital UISRAEL Quito Ecuador	1	Desempeño Laboral  El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas (PUCESE)	El desempeño laboral es una herramienta estratégica fundamental para la gestión del recurso humano y el desarrollo organizacional, que permitió determinar la existencia de inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en dicha organización.

**Fuente:** Elaboración propia

**FIGURA 1**

*Identificación del trabajo de investigación*



**FUENTE:** Creación propia

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos, señalan como influye la satisfacción laboral en el desempeño del personal que trabaja en las diferentes organizaciones; en la revisión sistemática se encontró algunos resultados inciertos como, la falta de diferenciación de la satisfacción laboral en cuanto al personal que labora en una empresa pública y/o empresa privada.

La búsqueda de las revisiones sistemáticas para la presente investigación, se realizó en el período 2013-2017, encontrándose 09 artículos empíricos, es necesario, ampliar nuevos estudios con respecto al período de búsqueda con el fin de obtener un mayor conocimiento del tema de interés.

Según el diseño de las investigaciones realizadas, fueron identificados tres, descriptivas; una, descriptivo, observacional, transversal de tipo relacional; un artículo científico donde su método de investigación fue mediante un, cuestionario de datos sociodemográficos; también se encontró un artículo que realiza un estudio, cuantitativo, descriptivo, prospectivo y de corte transversal; una tesis, cuantitativo de tipo correlacional no experimental; un artículo, Retrospectivo de corte transversal con alcance correlacional y explicativo; y una tesis, de estudio correlacional. Haciendo un total de nueve revisiones sistemáticas.

Los resultados derivados de la revisión se describen a continuación, según la pregunta previamente mencionada.

Qué se conoce sobre Satisfacción Laboral y su influencia en el desempeño del personal administrativo de una organización

### **Sobre la naturaleza de la satisfacción laboral dentro de una organización.**

La revisión sistemática realizada, con respecto a la Satisfacción Laboral nos aclara que es definida como las actitudes y sentimientos del empleado hacia su trabajo real en comparación con su trabajo ideal, que existen sentimientos que se generan según la actitud que se tiene del trabajo, en tal sentido se indica que los trabajadores son fundamentales para el éxito de una organización por lo que es necesario que los trabajadores se sientan satisfechos y motivados pues de estos factores depende su desempeño; afirman que es un estado emocional positivo que se deriva de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de un individuo (Román, Matsumura, y Gutiérrez, 2017; Boluarte, 2014; Charaja y Mamani, 2013; Marín y Plasencia, 2017; Valencia, 2014).

### **Sobre la naturaleza de la Influencia en el Desempeño del Personal Administrativo en una Organización.**

La influencia en el desempeño del personal que labora en una empresa hace referencia a todos los factores que contribuyen al estrés de los colaboradores y algunos autores, la definen como una actitud o conjunto de actitudes hacia el trabajo que pueden provocar en el empleado juicios evaluativos positivos o negativos, sin embargo, no se trataría de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados, donde ambas variables la satisfacción laboral y el desempeño se

relacionan el cual nos permite el desarrollo de este estudio, y así darnos cuenta del gran compromiso que tienen las organizaciones para con sus colaboradores (Valencia, 2014; Gómez, Clemente, Carrera y Crego, 2016; Güilgüiruca, y Herrera, 2014; Sierra cita a Stephen, Robbins y Judge, 2013).

## Conclusiones

Se considera que las Revisiones Sistemáticas están centradas en como el personal que labora en una organización, puede llegar a sentirse satisfecho con el trabajo que realiza, de tal forma que su buena manera de trabajar, su esfuerzo puesto en sus tareas encomendadas y las ganas de hacer mejor las cosas; puede influir de sobremana en el éxito de dicha organización u empresa. Ciertamente el trabajador en un momento dado se ha sentido insatisfecho por diferentes motivos con su puesto de trabajo o con la labor que realiza, lo cual es preocupante para todo Gerente o Directivo, y en ese sentido es necesario implementar acciones a fin de motivar a su personal o trabajador para que así se obtenga resultados positivos los cuales redundarán en el bienestar del trabajador como de la organización.

Algunas de las dificultades al realizar las Revisiones Sistemáticas, fueron básicamente el no encontrar estudios o análisis sobre la diferencia de trabajadores de sectores privados con públicos, por lo que fue necesario desmenuzar algunos conceptos para poder llegar a una idea clara de cómo influye la satisfacción laboral en un personal de una organización ya sea público o privado; encontrando que gran parte de estas revisiones se centran en la persona, caracterizándola como eje importante de una organización, en tal sentido debe ser motivada, sentirse satisfecha y los resultados en sus labores será el reflejo de una organización competitiva.

De acuerdo al objetivo planteado y a los resultados obtenidos durante el desarrollo de la investigación sistemática, se pueden establecer que la satisfacción laboral influye en el desempeño del personal esto es una herramienta fundamental para la gestión del desarrollo de una organización. Existen varios tipos de factores que determinan a un empleado desmotivado y por tanto no desempeña un papel correcto dentro de la organización, lo cual perjudica a su desarrollo y superación como organización.

## REFERENCIAS

- Charaja, M. & Mamani, J. (2013). **Satisfacción Laboral y Motivación de los Trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – Puno – Perú, 2013**. ISBN 2219–7168. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682014000100001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001)
- Gómez, C., Clemente, M., Burgallo, C. & Gandoy, M. (2016). **Cuidados paliativos gerontológicos: influencia de las condiciones laborales y burnout en el personal de enfermería**. Gerokomos vol.27 no.3 Barcelona sep. ISSN 1134-928X [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1134-928X2016000300002&lang=pt](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1134-928X2016000300002&lang=pt)
- Gúilgüiruca, R. & Herrera J. (2014). **Salud laboral en un Centro Penitenciario de Chile: una mirada desde las políticas de Recursos Humanos**. Rev Esp Sanid Penit 2015; 17: 12-19. [http://scielo.isciii.es/pdf/sanipe/v17n1/en\\_03\\_original1.pdf](http://scielo.isciii.es/pdf/sanipe/v17n1/en_03_original1.pdf)
- Marín H., & Placencia, M. (2017). **Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado**. Horiz. Med. [online]. 2017, vol.17, n.4, pp.42-52. ISSN 1727-558X. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2017000400008&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2017000400008&script=sci_abstract)
- Quevedo, P. (2015) **Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Molinera Inca S.A. - planta galletas en el año 2015** (Tesis) Línea de investigación: Gestión empresarial y productividad. Universidad Cesar Vallejo-Trujillo P. 150. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/180>
- Quiñones, V. (2013) **El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas (PUCESE)** (Tesis para Maestría) Universidad Tecnológica Israel-Ecuador P. 128. <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/372>
- Román, A., Matzumura, J. & Gutiérrez, H. (2015). **Satisfacción laboral en el Servicio de Rayos X de una Institución Privada de Salud de Lima, Nivel III-4, 2015**. Horiz. Med., Jul 2015, vol.15, no.3, p.20-25. ISSN 1727-558X. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2015000300004](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2015000300004)
- Sierra, C. (2017) **Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la empresa Metal Graf, del distrito de San Martín de Porres, Año 2017** (Tesis) Línea de investigación: Gestión de Recursos Humanos. Universidad Cesar Vallejo-Lima P.75. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/9094>
- Valencia, E. (2014). **Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecua – American** (Tesis de Maestría). Área de Gestión. Universidad Andina

Simón                      Bolívar                      Sede                      Ecuador.                      P.                      21.

<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4088/1/T1471-Valencia-Influencia.pdf>

[http://eprints.rclis.org/16495/4/ROCCA%2C%20Adriana\\_Cuestionarios%20para%20evaluacion\\_Anexo%20C.pdf](http://eprints.rclis.org/16495/4/ROCCA%2C%20Adriana_Cuestionarios%20para%20evaluacion_Anexo%20C.pdf)



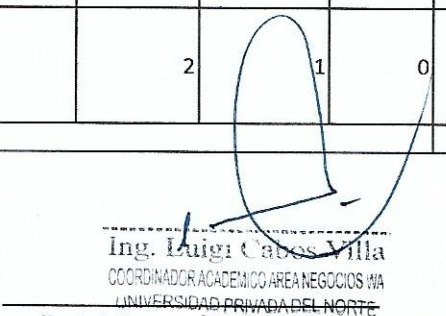
## RÚBRICA DE EVALUACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

### RÚBRICA DE EVALUACIÓN DE REVISIÓN SISTEMÁTICA

Título de la investigación: <i>Satisfacción laboral y su influencia en el desempeño del Personal Administrativo</i>							
Nombres y apellidos del evaluador: <i>Lucio Wilfredo Obortiga Córdova</i>							
Sede: <i>Tarapoto</i>		Carrera: <i>ADMINISTRACIÓN</i>		Facultad: <i>NEGOCIOS</i>			
CONDICIONES OBLIGATORIAS							
Coherencia		Los resultados, discusión y conclusiones responde a la pregunta y objetivo de la investigación				<input checked="" type="checkbox"/>	No
Consistencia		Cada una de las secciones del trabajo de investigación están debidamente sustentadas				<input checked="" type="checkbox"/>	No
Informe de similitud		Tiene 0% de similitud después de eliminar falsos positivos				<input checked="" type="checkbox"/>	No
CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
Sección		Ítem	Reportado en la página #	Puntaje			
				Bien desarrollado	Parcialmente	No lo presenta	Puntaje obtenido
Título	Título	Identifica el reporte como una revisión sistemática.		0.5	0.25	0	0.5
Resumen	Resumen	Proporciona en 200 palabras: antecedentes; objetivos; fuentes de datos; criterios de elegibilidad, objeto de estudio; métodos de evaluación y síntesis del estudio; resultados; limitaciones; conclusiones.		1	0.5	0	0.5
Introducción	Justificación	Describe la justificación de la revisión en el contexto de lo que ya se conoce y presenta artículos de revisión similares		1	0.5	0	1
Introducción	Objetivos	Proporciona una declaración explícita de las preguntas que se están tratando con referencia al objeto de estudio.		2	1	0	1
Metodología	Criterios de elegibilidad	Especifica las características de los estudios considerados (por ejemplo, los estudios que miden la empleabilidad de los universitarios) y las características del informe (por ejemplo, los años considerados, el idioma y el estado de publicación).		1	0.5	0	1
Metodología	Recursos de información	Describe las bibliotecas virtuales consultadas para el estudio, por ejemplo: Ebsco, Redalyc, Google Académico, etc.		0.5	0.25	0	0.5
Metodología	Búsqueda	Presenta la estrategia de búsqueda utilizada, por ejemplo palabras claves, limitadores utilizados (por ejemplo, periodo, tipos de documentos, idioma, etc.) de tal forma que pueda replicarse el estudio.		0.5	0.25	0	0.5

Metodología	Selección de estudios	Indica los criterios por los que descartó o incluyó estudios (por ejemplo, del total del resultado de la búsqueda se descartaron 5 porque no tenían instrumentos de medición de empleabilidad).	1	0.5	0	0.5
Metodología	Proceso de recopilación de datos	Describe el método de extracción de datos de los estudios (por ejemplo, en tablas que describen los estudios con campos como: año de publicación, revista, país, institución, tipo de estudio, etc.) y cualquier proceso para obtener y confirmar los datos de los estudios.	0.5	0.25	0	0.5
Resultados	Selección del estudio	Proporciona el número de estudios examinados, evaluados por elegibilidad e incluidos en la revisión, con razones para las exclusiones en cada etapa, idealmente con un diagrama de flujo.	2	1	0	1
Resultados	Características de los estudios	Para cada estudio, presenta las características para las que se extrajeron los datos (por ejemplo, año de publicación, revista, país, institución, tipo de estudio, etc.).	2	1	0	1
Resultados	Análisis global de los estudios	Presenta las características de los estudios de manera globalizada (por ejemplo, porcentaje de estudios por año de publicación, por tipos, por temas abordados, etc.).	2	1	0	2
Discusión	Resumen de los resultados	Resume los principales hallazgos, incluyendo la fuerza de la evidencia para cada resultado principal; considera su relevancia para el objeto de estudio.	3	1.5	0	2
Discusión	Limitaciones	Discute las limitaciones en el estudio y el nivel de resultado (p. Ej., Riesgo de sesgo) ya nivel de revisión (por ejemplo, recuperación incompleta de la investigación identificada, sesgo de notificación).	1	0.5	0	1
Discusión	Conclusiones	Proporcionar una interpretación general de los resultados, responde la pregunta de la investigación, y las implicaciones para la investigación futura.	2	1	0	1
Puntaje total						14

  
Firma del evaluador

  
Ing. Luigi Cabos Villa  
COORDINADOR ACADÉMICO ÁREA NEGOCIOS IWA  
UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE  
Firma y sello del director/coordinador de carrera

Adaptado de: Moher D, Liberati A, Tetzlaff J, Altman DG, The PRISMA Group (2009). Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses: The PRISMA Statement. PLoS Med 6(7): e1000097. doi:10.1371/journal.pmed1000097